

令和 5 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

1. 施設の概要

施設名	高齢者福祉会館	所管課	高齢福祉課
所在地	岐阜市鶴田町3丁目7番地4		
指定管理者名	公益社団法人 岐阜市シルバー人材センター		
指定期間	令和4年4月1日～令和9年3月31日		
選定方法	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☒ 使用料 ☐ 利用料金 ☐ 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	15,970,577円/年(令和5年度) ※内訳: 15,239,577円+731,000円(臨時的措置による増額分) ☐		
施設の設置目的	高齢化社会の進展に伴い、高齢者の福祉増進を図るため、高齢者に対し総合的な情報を提供するとともに、各種の相談に対応することを目的とする。		
施設概要	◇構造:鉄筋コンクリート造3階建て(うち2階・3階部分) ◇敷地面積:1,899.46㎡ ◇延べ床面積:2,159.47㎡ ◇開館:平成3年4月 ◇施設内容:高齢者交流センター、展示コーナー、附属施設(会議室)、サロン、駐車場		

2. 利用状況

		R5 下半期	R5 上半期	R4 下半期	R4 上半期	R3 下半期
利用者数(単位:人)		6,782	5,358	3,893	3,965	3,015
各室利用 人数(人)	高齢者交流センター	4,471	3,274	1,740	2,130	1,284
	会議室	2,311	2,084	2,153	1,835	1,731

3. 業務の履行確認

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況
利用者 サービス	①開館日・開館時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①岐阜市高齢者福祉会館条例施行規則別表のとおり覆行 ②事務局長、常勤、非常勤(週1回)を配置 ③PRチラシの配布、デジタルサイネージで情報公開 ④苦情に対する処理を迅速かつ適切に行うために必要な指導を随時実施
自主事業・ 提案事業	—	—
施設管理	①自動ドア保守点検 ②受水槽清掃 ③床、ガラス清掃業務 ④空調設備保守点検 ⑤消火設備保守 ⑥電気設備保守点検 ⑦昇降機保守点検 ⑧警備業務 ⑨清掃業務 ⑩交流センター管理業務 ⑪趣味の教室補佐業務	①自動ドア保守点検(年4回実施 4月、6月、9月、12月) ②受水槽清掃(年1回 1月実施) ③床、ガラス清掃業務(年1回 1月実施) ④空調設備保守点検(年4回 7月、9月、11月、3月実施) ⑤消火設備保守(年2回 8月、2月実施) ⑥電気設備保守点検(年6回 5月、7月、9月、11月、1月、3月実施) ⑦昇降機保守点検(月1回実施) ⑧警備業務(閉館後から開館及び休館日 機械警備による警備) ⑨施設清掃業務(月～金 9時から12時の間3人で実施) ⑩交流センター管理業務(月～土 9時～17時) ⑪趣味の教室補佐業務(月～金 講座開講時に就業 各講座毎に1人で実施)
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施 ・指定管理者のノウハウを生かした修繕・整備	・蛍光灯取替修繕
危機管理・ 法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①岐阜市シルバー人材センター個人情報の保護に関する規程を厳守 ②ふれあいの館白山 感染症防止対策運営マニュアルを厳守 ③関係法令を厳守

4. 利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和6年2月7日から2月29日に、会館利用者及び「趣味の教室」受講者に対し、アンケート用紙を配付して無記名で意識調査を実施した。
利用者アンケートの実施結果	・回収総数 128人 ・性別 男性29人 女性86人 無回答13人 ・年齢 60～64 5人 65～69 21人 70～74 49人 75～79 29人 80～84 12人 85～89 7人 90以上 0人 ・無回答 5人 ・職員の対応 満足 73.8% ほぼ満足 23.8% やや不満 1.6% 不満 0.8% ・施設の管理 満足 58.0% ほぼ満足 30.3% やや不満 10.9% 不満 0.8% ・講座の内容 満足 71.4% ほぼ満足 26.1% やや不満 0.8% 不満 1.7% ・全体的満足度 満足 65.1% ほぼ満足 33.3% やや不満 1.6% 不満 0%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・「フラワーアレンジメント」など女性向けの講座の新規開設を行った。 ・「マー جان講座」など応募者多数の人気のある講座については、講師と相談して定員枠を増やして対応した。 ・蛍光灯が切れている箇所については、LED蛍光灯に取り替えた。 ・要望の多かった「スマホ講座」は次年度の趣味の教室での開講を決定した。

5. 指定管理者の選定基準に基づく評価

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
公平性 透明性	住民の平等利用が確保されること	平等利用を確保するための体制、モニタリングなど	・「広報ぎふ」の他、ホームページ、施設内の掲示板を活用。 ・講座受講生は定員を超えた場合、第三者立会いのもとで抽選し、抽選にもれた方にはサークルを紹介する。 ・「御意見箱」を設置し、利用者の声を把握。	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・指定管理者が定めた「情報公開規程」に基づき対応。 ・「広報ぎふ」、ホームページ等多様な手段で情報提供。	A	A	A
		区分評価				A
効果性	事業計画書の内容が、対象施設の効用(設置目的)を最大限発揮するものであること	利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・「御意見箱」を常設するとともに、日々の業務を通じたニーズ把握。 ・指定管理者が定めた「苦情解決に関する事業実施要綱」に基づき対応。	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策(窓口対応、プロモーション、設備の整備など)	・研修会等により、接遇技術の向上を図る。 ・施設の点検など、快適な環境に努める。	A	A	A
		利用促進、利用者増の方策	・「広報ぎふ」、ホームページ、施設内の掲示板等、多様な手段で広報。 ・講座・サークル活動の充実を図る。	SS	SS	SS
		サービスの質を確保するための体制、モニタリングなど	・定期的に利用者アンケート調査を実施。	A	A	A
		施設の効用(設置目的)を最大限発揮できるスタッフの配置	・経験のある職員を配置し、スタッフの機動的な対応を図る。	A	A	A
		区分評価				A

区 分	選定基準	評 価 項 目	具体的な業務要求水準	評 価		
				指定 管理者	所管課	評価 委員会
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	収支計画の妥当性	・収支計画に沿った運営。	A	A	A
		管理経費縮減の具体的方策	・運営管理している他施設との一括発注及び指定管理期間を超えない複数年契約による経費削減。 ・利用者サービスを低下させない範囲内での節水・節電等による光熱水費等の縮減。	A	A	A
		スタッフ配置の妥当性(無理はないか)	・サービスを低下させないように、効率的に職員を配置。	A	A	A
		区分評価				A
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	経営基盤の安定性	・民事再生法や破産法に基づく再生／破産手続き開始の申立てをしていない。 ・市税等の滞納がない。	A	A	A
		組織及びスタッフ(採用予定者も含む)の経歴、保有する資格、ノウハウ、専門知識等	・過去に高齢者福祉等の仕事に携わった経験のある人材を配置。	A	A	A
		スタッフ(採用予定者も含む)の人材育成の方策	・研修等により人材の育成を図る。	A	A	A
		リスクへの対応方策(防止策、非常時の対応マニュアルなど)	・指定管理者が作成した「危機管理マニュアル」、「地震防災マニュアル」等に基づき対応。	A	A	A
		区分評価				A
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	地元の法人その他の団体の育成(一部業務の再委託先)	・地元の法人その他の団体に業務の一部を委託。	A	A	A
		地元での社会活動等への参加	・施設周辺の日常清掃の実施など地域環境美化へ積極的に取り組む。	A	A	A
		地元団体との連携、地元住民等との交流(世代間交流など)	・地元自治会、地域包括支援センター、保健センター等との連携を図る。 ・地元住民との交流を図り、地域福祉の向上に努める。	A	A	A
		区分評価				A

6. 指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組み に対する評価	・1階入口、ホール及び2階ロビーで地域の情報提供をしている。 ・空調機器の温度設定の制限、利用後の完全消灯の徹底、電力モニター設置による電力監視等を行い、光熱水費の経費削減等を行い運営している。 ・アンテナショップ「ちえぶくろ」でチラシ配付などのPR活動を行っている。 ・26台分の来館者専用駐車スペースを確保している。 ・施設管理において、利用者の安全を第一に考え、毎日の点検による破損個所の早期発見及び修繕に努めている。 ・1階に電光掲示板(デジタルサイネージ)を設置し、当日の講座の開催情報及びセンターからのお知らせを提供している。 ・2階ロビーで就業等についての相談を常時行っている。 ・女性向け講座を開催し、女性入館者の促進に努めている。
前回までの意見を 踏まえた取組み状況	・1階施設も含め会館全体を活用し、利用者の増加を図っている。 ・未使用部分の消灯監視など館内の省エネを徹底し、無駄の排除にも努めている。 ・令和6年度の趣味の教室では、引き続き女性向け講座のほかに要望の多かったスマホの使い方講座の新たな開催を決定した。 ・一般受講者から要望の多かったフレイル予防講座を単発講座で開催予定。
今後の取組み	・会館入口に電光掲示板(デジタルサイネージ)の掲示情報で当日の開催イベントについてスムーズな周知のほか、各種お知らせの提供を行っていく。 ・センターホームページで情報の発信を行い、受講生及び利用者の増加を図る。 ・蛍光灯を随時LED蛍光灯に変更して、省エネに努めていく。 ・電光掲示板(デジタルサイネージ)の増設・改修を行い、会館利用者への提供情報の内容を充実させる。

7. 所管課の意見

下半期より新たにフレイル予防講座を開催し、受講者から次年度も受講したい要望があり、利用者ニーズを把握し、講座を企画されている。

また、受講者募集チラシを近隣公民館等に設置するなど、利用者確保に努められるとともに、館内施設の図書室利用やサークル活動支援を積極的に行うことで、交流センターの利用者数を伸ばしている。

令和6年度においては、要望の多い講座を企画されているところ、今後も、利用者サービスの向上に努められたい。

8. 指定管理者評価委員会の意見

所管課の意見のとおり適切に管理運営されている。